

Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan

Atika Suri Masyita Daulay

¹Ilmu Administrasi Publik, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Jl. Muchtar Basri No. 3, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

atikasurimasyita@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian melalui prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan sudah terimplementasi namun belum berjalan dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kerjasama yang dilakukan dan sumberdaya manusia dalam peningkatan partisipasi masyarakat untuk melaporkan adanya dugaan maladministrasi karena masyarakat masih ada yang belum mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Namun, tindakan-tindakan Ombudsman dan Dinas Sosial dalam menangani kebijakan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan telah didelegasikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Dari aspek pelaksanaan pengawasan pelayanan Ombudsman menerima laporan masyarakat sesuai dengan kewenangan, kerjasama yang dilakukan antar lembaga, serta sistem dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan Undang – Undang. Pengaruh pelaksanaan yang didapatkan masyarakat dan seluruh perangkat daerah di pemerintah Kota belum berjalan secara maksimal dikarenakan belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Sementara Ombudsman sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi untuk menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman.

Kata Kunci: *Pengawasan, Pelayanan, Publik.*

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia pelayanan publik sampai saat ini belum cukup memuaskan bagi masyarakat dan masih belum memenuhi standart pelayanan publik. Berbagai macam permasalahan buruknya pelayanan publik seperti: rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan birokrasi yang panjang. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedang kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen.

Melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2000 Komisi Ombudsman Nasional hadir sebagai manifestasi konkret bahwa rakyat juga berhak mendapatkan perlakuan secara prioritas dalam hal pelayanan publik. Tugas pokoknya adalah melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan umum oleh penyelenggara negara. Untuk mempertegas eksistensinya maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan demikian, maka keberadaan Ombudsman Nasional tersebut dalam sistem pemerintahan negara adalah sebagai lembaga yang membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik belum terlaksana secara efektif dan efisien, dikarenakan minimnya sumberdaya manusia dan luasnya jangkauan daerah pengawasan. Untuk memperlancar tugas pengawasan di daerah, maka Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia ada di Sumatera Utara. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara memiliki program yaitu mengajak masyarakat berperan aktif dan berpartisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan program tersebut diharapkan masyarakat dapat memudahkan Ombudsman dalam menjalankan tugasnya.

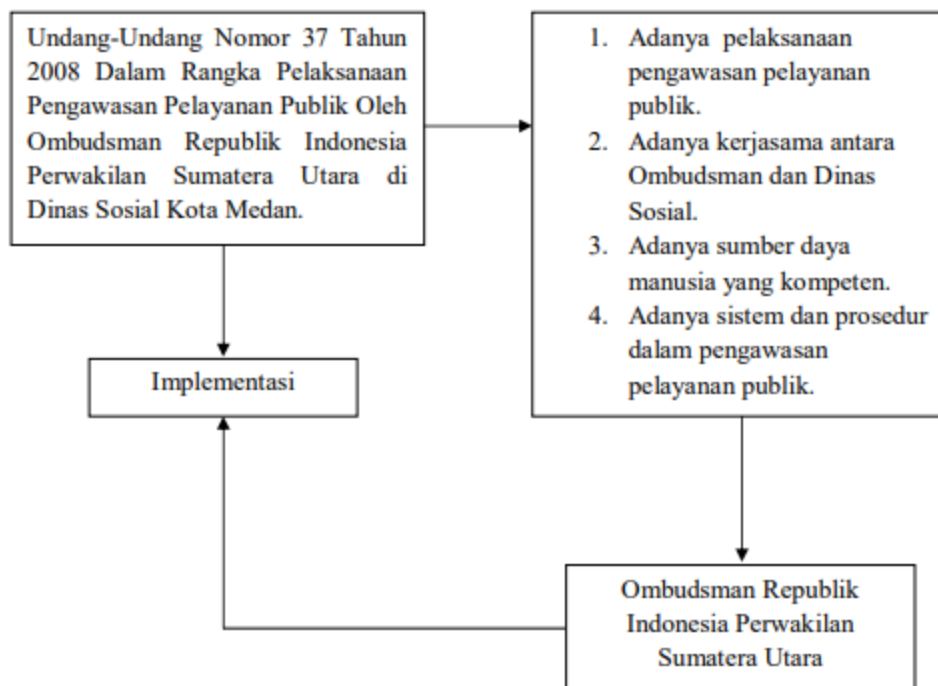
Oleh sebab itu masyarakat diberi kesempatan untuk melaporkan pihak yang menyalahgunakan wewenang atau melakukan maladministrasi. Data Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara pada tahun 2014 ada 161 laporan masyarakat, pada tahun 2015 ada 177 laporan masyarakat, pada tahun 2016 ada 282 laporan masyarakat dan pada tahun 2017 ada 258 laporan masyarakat. Dari jumlah ini, pelayanan pemerintah daerah paling banyak diadukan, yakni 878 laporan. (Sumber: Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Utara).

Dari pemaparan diatas pengawasan yang dilakukan Perwakilan Ombudsman Sumatera dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan belum memenuhi standar pelayanan sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini dibuktikan dari laporan masyarakat mengenai adanya dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Kota Medan. Seperti data yang diperoleh oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Medan, pada 2019 Pemerintah Kota Medan telah menyediakan sebanyak 75.000 Kartu PBI BPJS bagi warga miskin dan kurang mampu di Kota Medan. Namun, berdasarkan surat keputusan Menteri Sosial dan Menteri Kesehatan tentang

pendaftaran peserta PBI pada tahun 2019 terdapat 16.018 peserta PBI Kota Medan yang dinonaktifkan, dengan alasan tidak memenuhi ketentuan syarat dalam pembuatan Kartu Penerima Bantuan Iuran BPJS kesehatan. Artinya ada 21,3% tidak memenuhi syarat. Hal ini karena ketidaksesuaian data sehingga terjadi pengurangan PBI BPJS, diduga karena belum memenuhi standar pelayanan publik dan tidak mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan kebutuhan pelayanan publik di Dinas Sosial. Oleh sebab itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara harus maksimalkan pengawasan pelayanan publik agar masyarakat menikmati pelayanan publik di Dinas Sosial.

2. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.



Gambar 1. Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menapsirkannya dengan menganalisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Penggunaan metode tersebut dengan mempertimbangkan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan Implementasi Peraturan

Daerah Tentang Peruntukan dan Penggunaan Jalan, dan mengambil kesimpulan berdasarkan jawaban yang diberikan narasumber.

3. HASIL

Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapus penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada Selasa tanggal 4 Agustus 2020 dengan Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, mengatakan bahwa Ombudsman melakukan pengawasan tanpa membeda – bedakan bagi semua unit dan instansi penyelenggara pelayanan publik baik itu di Kementerian, Lembaga, Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Kota. Ada beberapa instansi – instansi yang memiliki tingkat laporan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi – instansi terlapor. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman yaitu dengan menerima laporan masyarakat dan kemudian ditindak lanjutin, apabila laporan dari masyarakat memang merupakan kewenangan Ombudsman maka laporan akan ditindak lanjutin. Kemudian, Ombudsman juga bisa melakukan investigasi langsung atas inisiatif Ombudsman hal itu dapat dilakukan apabila mendengar adanya pelanggaran penyelenggara pelayanan publik yang massif, berkelanjutan, terus – menerus maka Ombudsman akan melakukan sidak langsung. Atau melakukan kajian singkat tentang pelayanan di unit atau instansi tersebut.

Hal ini senada juga disampaikan oleh bapak Edward Silaban, S.S selaku Kepala Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara ketika diwawancarai pada tanggal 3 Agustus 2020, mengatakan bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman melalui laporan, kordinasi dan kunjungan. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial yaitu mengenai laporan, ketika adanya laporan maka Ombudsman akan melakukan kordinasi dan turun langsung kelapangan untuk membuktikan kebenaran dari laporan masyarakat atau mencari solusi yang diberikan oleh Dinas Sosial untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Karena, di Sumatera Utara termasuk tinggi angka penyimpangan bantuan sosial jadi Ombudsman melakukan pengawasan dengan ekstra.

Tahapan yang dilakukan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik sesuai dengan standard operasional prosedur pengawasan pelayanan publik yang telah ditetapkan, sehingga menghasilkan dampak yang positif bagi penyelenggara pelayanan publik.

Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial

Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, beliau mengatakan Secara kelembagaan Ombudsman dengan Dinas Sosial Kota Medan tidak membuat MoU (Memorandum Of Understanding) tetapi Ombudsman dengan Pemerintah Kota Medan membuat kerjasama, kerjasama yang dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan publik dilingkup Pemerintah Kota Medan memberikan pelayanan yang sesuai harapan yang telah ditetapkan.

Tujuan kerjasama yang dilakukan Ombudsman kepada pimpinan instansi langsung yaitu Pemerintah Kota Medan untuk mengakomodir atau koperatif dalam upaya perbaikan pelayanan publik di Kota Medan termasuk Dinas Sosial di dalam lingkup Pemerintah Kota Medan. Tapi Ombudsman juga membangun komunikasi dan komunikasi yang intens terhadap instansi-instansi di lingkup Pemerintah Kota Medan termasuk Dinas Sosial Kota Medan. Melalui kepala Dinas Sosial Kota Medan, Ombudsman memiliki hubungan yang baik dengan Dinas Sosial untuk menindak lanjutin MoU antara Ombudsman dan Pemerintah Kota Medan.

Upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dan Dinas Sosial untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Sosial, Ombudsman terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial. Dan memberikan saran kepada Dinas Sosial, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standard prosedur pelayanan. Dan upaya yang dilakukan Dinas Sosial untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan cara mengikuti prosedur sesuai standar prosedur pelayanan. Dan memberikan respon yang cepat, untuk menyelesaikan laporan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial.

Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten

Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan pada Selasa tanggal 4 Agustus 2020 dengan Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, mengatakan bahwa menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 18 dikatakan bahwa masyarakat berhak melakukan pengawasan standard pelayanan, memberitahu kepada pimpinan pelaksana penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standard pelayanan. Kemudian, jika hal tersebut tidak memperbaiki atau menyelesaikan masalah maka masyarakat berhak mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman. Disitulah keterlibatan publik dalam mengawasi pelayanan salah satunya pelayanan di Dinas Sosial.

Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan seminar dan membuka kelas pelayanan publik yang nantinya, pengikut kelas pelayanan publik akan lebih mendalami pelajaran tentang pelayanan publik. Agar pengawasan yang dilakukan dapat sesuai dengan prosedur dan kemudian nantinya akan dibentuk menjadi kelompok KEDAN Ombudsman yang berfungsi membantu Ombudsman untuk mengawasi pelayanan publik.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat maka Ombudsman melakukan seminar-seminar tentang wawasan pelayanan publik dan d membuka kelas pelayanan publik, yang berguna untuk menambah wawasan masyarakat agar melakukan pengawasan pelayanan publik sesuai dengan prosedur pengawasan. Tentu hal tersebut, mempermudah publik untuk melakukan pengawasan di berbagai

instansi yang memberikan pelayanan. Untuk memperdayakan laporan masyarakat, maka Ombudsman harus meminta bukti yang kuat dalam bentuk lisan maupun tulisan, kemudian mentabulasinya menjadi laporan yang akan diberitahukan atau menindak lanjutinya kepada Dinas Sosial untuk menyelesaikan laporan dengan cara meminta keterangan dari salah satu perwakilan Dinas Sosial.

Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Pendekatan sistem mempunyai banyak manfaat dalam memahami lingkungan kita. Pendekatan sistem berusaha menjelaskan sesuatu yang dipandang dari sudut pandang sistem, yang berusaha menemukan struktur unsur membentuk sistem tersebut dan diidentifikasi proses bekerjanya setiap unsur yang berbentuk sistem. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagisuatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Bapak Abyadi Siregar, S.Sos selaku Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara, beliau mengatakan sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman di Dinas Sosial, untuk sistem pengawasan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 7 huruf a sampai dengan huruf f. dan untuk prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman juga sama menggunakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 8 huruf a sampai huruf g.

Yang dilakukan Ombudsman untuk memberitahu kepada publik bagaimana sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman dengan melakukan sosialisasi di daerah - daerah, dengan mengumpulkan semua tokoh - tokoh penting di daerah, kemudian membuka kelas pelayanan publik yang nanti didalam pembelajaran akan dibahas tentang sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik. Sampai saat ini sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman sudah berjalan sesuai dengan telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

4. PEMBAHASAN

Adanya Pelaksanaan Pengawasan Pelayan Publik

Pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapus penyalahgunaan wewenang oleh aparaturn penyelenggara negara dan pemerintahan. Ombudsman dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintahann mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adanya Kerjasama Antara Ombudsman dan Dinas Sosial

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam rangka penyampaian informasi kepada agen - agen pelaksana kebijakan, baik itu mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari sebuah kebijakan yang dikerjakan. Komunikasi mengenai tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut harus dilakukan konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi. Komunikasi dalam hal ini juga berkaitan dengan mekanisme prosedur yang dirancang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari program tersebut.

Dengan komunikasi yang baik antar organisasi terkait implementasi program maka para implementor akan mengerti apa yang harus dilakukan, seperti apa yang menjadi tugas-tugas implementor tersebut. Komunikasi juga sangat penting dilakukan agar pemahaman dari setiap implementor sama mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari sebuah program.

Berdasarkan pendapat Metter dan Horn (1975:447), Implementasi adalah tindakan - tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu / pejabat - pejabat atau kelompok - kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan - tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pembahasan yang telah dipaparkan maka kebijakan yang telah diangkat telah terimplementasi cukup baik. Dinas Sosial memberikan respon terhadap undangan Ombudsman untuk memberikan klarifikasi atau penjelasan untuk menyelesaikan laporan. Namun, adanya beberapa pihak dari Dinas Sosial Kota Medan tidak menyadari adanya kerjasama dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.

Adanya Sumberdaya Manusia Yang Kompeten

Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan.

Untuk membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan di Dinas Sosial maka diperlukan sosialisasi tentang pelayan publik yang dilakukan Ombudsman. Dan Ombudsman telah membentuk kelompok yang dinamakan dengan KEDAN Ombudsman, kelompok tersebut dibentuk untuk membantu Ombudsman dalam mengawasi pelayanan, dimana kelompok tersebut di bekalin wawasan tentang pelayanan publik.

Adanya Sistem dan Prosedur Dalam Pengawasan Pelayanan publik

Pendekatan sistem mempunyai banyak manfaat dalam memahami lingkungan kita. Pendekatan sistem berusaha menjelaskan sesuatu yang dipandang dari sudut pandang sistem, yang berusaha menemukan struktur unsur membentuk sistem tersebut dan diidentifikasi proses bekerjanya setiap unsur yang berbentuk sistem. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Berikut mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh masyarakat terkait maladministrasi.

Yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara agar publik mengetahui sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yaitu, yang pertama dilakukan Ombudsman dengan melakukan sosialisasi – sosialisasi terbuka untuk umum atau melakukan kuliah umum dan mengupulkan semua tokoh - tokoh penting daerah dan memberitahu sistem dan prosedur. Kedua, dengan cara membuka kelas pelayanan publik yang bertujuan agar publik lebih mengetahui sistem dan prosedur pengawasan, untuk mengikuti kelas tersebut maka harus melalui penyeleksian dengan mengikuti tes.

Setelah mengikuti kelas pelayanan maka masyarakat yang mengikuti tentu mengetahui sistem dan prosedur yang berguna untuk membantu Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik secara sukarela. Yang ketiga, memberitahu sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman kepada masyarakat yang melaporkan dugaan maladministrasi agar masyarakat memahami dan mengetahuinya, hal serupa juga dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara kepada instansi – instansi terlapor. Sampai saat ini, pelaksanaan sistem dan prosedur pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Itu dibuktikan dengan dokumen – dokumen laporan yang telah terselesaikan dan tidak adanya kritik dari pihak pelapor dan terlapor.

Untuk melakukan sistem dan prosedur agar berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan, maka Ombudsman tetap melakukannya dengan sesuai standard operasional prosedur yang dimiliki Ombudsman dan tetap perpedoman pada sistem dan prosedur yang ditetapkan di dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Itulah upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara, sehingga sampai saat ini pelaksanaan sistem dan prosedur pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan yang telah ditetapkan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara di Dinas Sosial Kota Medan sudah terimplementasi cukup baik. Hal ini dikarenakan berkurangnya laporan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kota Medan. Akan tetapi, belum maksimalnya kerjasama yang dilakukan dan sumberdaya manusia dalam peningkatan partisipasi masyarakat untuk melaporkan adanya dugaan maladministrasi karena masyarakat masih ada yang belum mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Namun, tindakan - tindakan Ombudsman dan Dinas Sosial dalam Menangani Kebijakan Penerima Bantuan Iuran BPJS Kesehatan telah didelegasikan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi masing - masing Bidang.

Dari aspek pelaksanaan pengawasan pelayanan Ombudsman menerima laporan masyarakat sesuai dengan kewenangan, kerjasama yang dilakukan antar lembaga, serta sistem dan prosedur yang dilakukan sesuai dengan Undang – Undang. Pengaruh pelaksanaan yang didapatkan masyarakat dan seluruh perangkat daerah di Pemerintah Kota belum berjalan secara maksimal dikarenakan belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman. Sementara Ombudsman sangat membutuhkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi untuk menjalankan tugas dan fungsi Ombudsman.

REFERENSI

- Adhani, A., MAP, A. S. S. S., Anshori, A., Sos, S., Sinaga, C. N. A., Sos, S., ... & Ulayya, A. (2022). Relasi Media dan Kampus (Rekam Jejak FISIP UMSU dalam Tata Kelola Pendidikan Tinggi di Era Industri 4.0 dan Masa Pandemi Covid-19) (Vol. 1). umsu press.
- Adhani, A., Anshori, A., & Mahardika, A. (2022). Public Attitudes towards the Government's Policy Communication in Preventing COVID-19. *Jurnal ASPIKOM*, 7(1), 61-70.
- Adhani, A., MAP, A. S. S. S., Anshori, A., Sos, S., Sinaga, C. N. A., Sos, S., ... & Ulayya, A. (2022). Relasi Media dan Kampus (Rekam Jejak FISIP UMSU dalam Tata Kelola Pendidikan Tinggi di Era Industri 4.0 dan Masa Pandemi Covid-19) (Vol. 1). umsu press.
- Anshori, A., Sos, S., Kom, M. I., Mahardika, A., Sos, S., MAP, A. S. S. S., ... & Tanjung, Y. (2021). Isu-Isu Global & Kontemporer Analisis dan Fakta Lapangan (Vol. 1). umsu press.
- Agus, E., & Ali, K. (2022). Environmental Education for High School and Vocational School of Muhammadiyah City of Medan Based On Islam. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(1), 930-937.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- ALI, K. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCAIRAN DANA DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) PERCONTOHAN YOGYAKARTA (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCAIRAN DANA DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MEDAN I. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2).
- Hajar, S., & Tanjung, I. S. (2020). Aplicación de un enfoque participativo en el empoderamiento de las aldeas costeras. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Hajar, S., Tanjung, I. S., & Yenni, E. (2017, October). Empowerment of Coastal Community Through Village Potential. In *International Conference on Public Policy, Social Computing and Development 2017 (ICOPOSDev 2017)* (pp. 297-299). Atlantis Press.
- Hajar, N. K. D. S., Amrizal, D., Izharyah, J. R., & Mahardika, A. (2022). Perencanaan Pembangunan & Pembuatan Kebijakan Daerah: Dari Teori Ke Praktik (Vol. 1). umsu press.
- Hajar¹, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(1), 136-142.
- Hartanto, D., & Siregar, S. M. (2021). Determinants of overall public trust in local government: Meditation of government response to COVID-19 in Indonesian context. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Hartanto, D., Hidayat, N., & Sazali, H. (2019, January). The Leadership of Head of the Medan City Police Department in Strengthening Community Systems. In *1st Aceh Global Conference (AGC 2018)* (pp. 205-209). Atlantis Press.
- Izharyah, J. R., & Lubis, F. H. (2020). Analysis of Masterplan in Medan City Determining the Strategic Area (KSK) Social Culture Fields in Medan. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 3(4), 2821-2834.
- Izharyah, J. R. (2020). Analisis Strategis Pemko Medan Dalam Melakukan Sistem Pengelolaan Sampah Berbasis Open Dumping Menjadi Sanitary Landfill. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 4(2), 109-117.
- Izharyah, J. R. (2022, February). Community Social Phenomenon as A Preventive Action and Disaster Mitigation of Longsor Disasters in Simalungun District. In *PROCEEDING INTERNATIONAL CONFERENCE ON LANGUAGE, LITERATURE AND CULTURE* (Vol. 1, p. 397). umsu press.
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen. *Jurnal SOMASI*, 2(1), 32-43.

- Khairiah, N., Rahmi, A., & Martinelli, I. (2021). Management of Overseas Refugees in North Sumatra in the Perspective of Human Security. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 12077-12089.
- Khairiah, N., Rahmi, A., & Martinelli, I. (2021). Management of Overseas Refugees in North Sumatra in the Perspective of Human Security. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 12077-12089.
- Kusnita, N., Wibowo, Y. S., Tanjung, I. S., & Nugroho, R. (2021). Analisis Kebijakan Pengelolaan Pulau-pulau Kecil Terluar dalam Mendukung Potensi Bisnis Transportasi Laut Kepulauan Riau. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(6), 724-734.
- Martinelli, I. (2017). Status Hukum Anak Luar Kawin Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 46/puu-viii/2010. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 308-328.
- Martinelli, I., Khairiah, N., Nasution, N., & Khairani, L. (2021). Socialization of the quality of school graduates to increase society participation in achieving high-quality education. *Community Empowerment*, 6(12), 2303-2314.
- Martinelli, I., Khairiah, N., Nasution, N., & Khairani, L. (2021). Socialization of the quality of school graduates to increase society participation in achieving high-quality education. *Community Empowerment*, 6(12), 2303-2314.
- Mavianti, M., & Rizky, R. N. (2019, October). Upaya Pemanfaatan Bonggol Pisang Dalam Meningkatkan Ekonomi Keluarga Pada Ibu-Ibu Di Dusun 2 Desa Tanjung Anom. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (Vol. 1, No. 1, pp. 138-143)*.
- MAHARDIKA, A. (2017). TEKNIK PEMBERIAN PAKAN (CAKE) PADA LARVA IKAN KOI (*Cyprinus carpio*) DI INSTALASI BUDIDAYA AIR TAWAR PUNTEN, KOTA BATU, JAWA TIMUR.
- Mujahiddin, M., & Mahardika, A. (2018). Analisis Potensi Konflik antara Pemerintahan Desa dan Masyarakat Pasca Berlakunya UU No. 6 Tahun 2014 (Studi Kasus pada Desa Paya Geli Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang). *Warta Dharmawangsa*, (55).
- Ramadhani, R., & Ramlan, R. (2019). Perjanjian Build Operate And Transfer (Bot) Lapangan Merdeka Medan Dalam Pandangan Hukum Administrasi Negara Dan Hukum Bisnis. *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 255-270
- Rahmi, A., Salamah, U., & Khairiah, N. (2021). Edukasi Hukum Berkeadilan Gender Sebagai Upaya Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan Bagi Pengurus 'Aisyiyah Di Medan. *ABDI SABHA (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*, 2(2), 246-256.
- Rizky, R. N., & Mavianti, M. (2019, October). Keripik Kelapa: Peluang Usaha Baru di Dusun 3 Tanjung Anom, Deli Serdang. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (Vol. 1, No. 1, pp. 311-318)*.
- Rizky, R. N., & Moulita, M. (2017). PENANAMAN NILAI-NILAI ISLAM MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ORANG TUA PADA ANAK. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 206-219.
- Rizky, R. N. (2017). Lembaga Swadaya Masyarakat, Media Massa dan Hak Anak. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, 3(2), 87-96.
- Roziqin, A., Adejaya, M. S., & Ali, K. (2019, October). Strengthening local economy through tourism village: Case study in Dukuh Dalem, Sleman Regency. In *Iapa Proceedings Conference (pp. 173-179)*.
- Saputra, A., & Ali, K. (2020). ANALISIS KEBIJAKAN PARIWISATA TERHADAP PENGELOLAAN OBJEK WISATA DI KABUPATEN SAMOSIR. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 564-584.
- Syahputra, B. P., & Tanjung, I. S. (2019). Membangun Sinergi Pusat Karir dan Program Studi Melalui Program Tracer Study dan Pengembangan Karir Lulusan. *Proceeding Indonesian Carrier Center Network (ICCN) Summit*
- Syahreza, M. F., & Tanjung, I. S. (2018). Motif dan Pola Penggunaan Media Sosial Instagram di Kalangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi UNIMED. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 61-84.

- Tanjung, H., Handoko, Y., Tanjung, I. S., & Yuniarsa, S. O. (2022, March). CREATIVITY AND INNOVATION IN SMALL BUSINESS: A DIGITAL SYSTEM LITERATURE REVIEW WITH ROUND MAP NEW NORMAL. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 3, No. 1, pp. 795-802).
- Tanjung, E. F., Harfiani, R., & Sampedro Hartanto, H. (2021). Formation of Soul Leadership Model in Indonesian Middle Schools. *Educational Sciences: Theory And Practice*, 21(1), 84-97.
- Tanjung, I. S., & Putri, S. P. (2022). Penanggulangan Pandemi Covid-19 Melalui Tindakan Preventif Untuk Mewujudkan Desa Tangguh Covid-19. *ABDI SABHA (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*, 3(1), 119-123.
- Tanjung, I. S., Tanjung, H., & Wibowo, Y. S. (2021). Development of Tourism Communication Model Based on Local Wisdom in Padangsidempuan. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 9877-9885.
- Yusni, M., & Asmadi, E. (2020). ENHANCING LITERATURE ON PROCEDURAL JUSTICE AND ORGANIZATIONAL LEARNING: EXAMINING MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL LEARNING AND ORGANIZATIONAL TRUST. *Journal of Security & Sustainability Issues*, 10(2).
- Yusrizal, M., & Erwinsyahbana, T. (2012). HUKUM PERIZINAN; Proses Pendirian dan Pendaftaran Perusahaan dalam Praktek.